ANEXO 4.5

SISTEMA DE INFORMAÇÕES E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Numa cidade das dimensões de São Paulo as informações são fatores de qualidade que agregam valor na forma de economia ao cidadão e de imagem, tanto para o gestor como para os operadores do transporte.

Assim, uma das atividades de gestão do Sistema de Transporte Coletivo Público Municipal de Passageiros será a prestação de um serviço de altíssima importância que é o atendimento aos usuários.

Atualmente, para o atendimento das requisições efetuadas pelos usuários, a SPTrans dispõe de dois recursos:

- Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo;
- Sistema de Controle de Reclamações.

Estes sistemas utilizam-se do ambiente Web, o que permite suportar tanto os serviços de atendimento via telefone (telemarketing), como o acesso direto pelos usuários nas páginas eletrônicas do Órgão Gestor.

4.5.1. Sistema de Informações de Oferta de Transporte Coletivo

Este sistema de informações aos usuários tem como principal objetivo oferecer respostas sobre os melhores roteiros de viagens, contemplando as várias modalidades de transporte (linhas de ônibus, metrô e trem), considerando as alternativas mais rápidas e econômicas.

Utiliza-se de recursos de mapeamento digital como suporte às consultas, com objetivo de melhorar o atendimento em termos de informações prestadas aos usuários, e facilitar o trabalho do atendente, agilizando assim o processo.

Este sistema opera a partir de bases de dados que deverão ser atualizadas de maneira sistematizada e obrigatória a partir de dados fornecidos pelo Órgão Gestor.

Tais dados devem permitir a consulta das seguintes informações:

Informações gerais de linha:

- identificação do terminal principal e do terminal secundário, concessionária/permissionária operadora, horário de funcionamento por tipo de dia e atendimentos especiais;
- Itinerário da linha, alertando, caso haja previsão de sua alteração;
- Horários previstos a serem efetuados por veículos adaptados para pessoas com deficiência física;
- A melhor linha para ser utilizada pelo usuário, conforme informações fornecidas, visando otimizar o seu deslocamento, informando o deslocamento a pé necessário na origem e destino, linhas necessárias e respectivos pontos de embarque e desembarque, entre outros
- Informações gerais dos terminais: características físicas, horário de funcionamento, frota e linhas em operação, equipamentos e serviços.
- Localização e horário de funcionamento dos postos de recarga do bilhete único;
- Valor de tarifa das diversas modalidades de transporte;
- Informações sobre eventos especiais, por exemplo: Grande Prêmio de Fórmula 1, jogos de futebol, comemorações oficiais, etc.

4.5.2. O Sistema de Controle de Reclamações/Sugestões

Este sistema permite o gerenciamento das reclamações/sugestões dos usuários a partir de vários canais de entrada: telefone, carta, SAC eletrônico (páginas eletrônicas) etc.

Durante o processo de tratamento, o usuário pode obter informações sobre o trâmite da sua reclamação/sugestão, ou seja, é possível informá-lo sobre o encaminhamento às áreas competentes, as atividades planejadas e já realizadas.

Os concessionários/permissionários se obrigam a colaborar com o Órgão Gestor a fim de se encaminhar e resolver adequadamente todas as observações pertinentes.

Tal sistema possui as seguintes funcionalidades:

- Registrar a ocorrência relatada pelo usuário;
- Analisar e classificar as ocorrências, quanto a sua natureza;
- Encaminhar as ocorrências pertinentes para os responsáveis
- Finalizar e elaborar resposta para os usuários.

Os Concessionários/Permissionários se obrigam a disponibilizar seus próprios canais de relacionamento com o usuário (informação e reclamação) e dar tratamento adequado às comunicações delas advindas, averiguando os fatos apontados pelos usuários e corrigindo as deficiências.

4.5.3 Canais de Atendimento

O Sistema de Atendimento ao Usuário deverá ser oferecido por meio de linha telefônica com acesso gratuito, inclusive podendo receber também chamadas de telefonia móvel.

O atendimento ao usuário deverá funcionar de segunda a sábado, obrigatoriamente entre às 07h e às 20h e, facultativo aos domingos e em outros horários.

Os postos de atendimento deverão ser dimensionados respeitando a demanda de usuários, propiciando assim facilidade de acesso ao serviço.

O serviço de atendimento ao usuário poderá ser prestado pelos concessionários individualmente ou pelo conjunto de concessionários de cada área operacional.

O serviço de atendimento ao usuário poderá ser prestado pelos permissionários individualmente ou pelo conjunto de permissionários de cada área operacional